



Tecniche di Vendita

La NEGOZIAZIONE
EFFICACE è il Vero
Motore delle Vendite

Alessandro Ferrari



ALESSANDRO FERRARI - CHI SONO

È passato molto tempo da quando, all'età di soli diciassette anni, ho esordito nel mondo delle vendite, iniziando a vendere assicurazioni sulla vita porta a porta negli orari serali, per mantenermi agli studi. Dopo aver terminato gli studi, ho avuto la fortuna di entrare in una grande azienda multinazionale (Barilla) e di lavorarci per quasi dieci anni, crescendo e formandomi umanamente e professionalmente. Volendo allargare i miei orizzonti e la mia comprensione delle dinamiche aziendali, ho lavorato per quasi altri dieci anni in piccole e medie imprese con l'assunzione di responsabilità operative sempre crescenti; di conseguenza e contemporaneamente, ho maturato una forte abilità nella gestione delle risorse umane e delle pubbliche relazioni intese quali prima fonte di profitto per l'impresa.

La NEGOZIAZIONE EFFICACE è il Vero Motore delle Vendite

Oltre alle esperienze maturate direttamente in azienda, guidato da una forte passione personale per tutto ciò che riguarda le potenzialità della mente umana, ho frequentato decine e decine di corsi con i più grandi formatori mondiali e seguito studi approfonditi in tutte le principali aree dello sviluppo personale e professionale. La negoziazione è un elemento da sempre presente nelle nostre vite, che si manifesta come un complesso gioco di continui compromessi. Ognuno di noi, infatti, si trova a dover affrontare quotidianamente una serie di trattative, nei rapporti interpersonali come nell'ambito professionale.

In questi ultimi anni ho avuto il piacere e l'onore di incontrare migliaia e migliaia di persone facendo formazione in aula, in azienda o intervenendo a meeting e congressi come relatore. Oggi ho deciso di condividere, questa mia esperienza maturata sul campo, completata da profondi studi ultra ventennali nell'area dello sviluppo personale e professionale con te! In questo ebook ho raccolto consigli strategici e pratici per creare e rafforzare le tue Strategie di Vendita e Negoziazione. Per ottenere risultati concreti non è sufficiente leggere e comprendere queste regole ma BISOGNA assolutamente metterle in pratica quotidianamente.

Sapere e non fare è come non sapere!

Buona Lettura e Buon Business

Alessandro Ferrari

Principali contenuti

| | |
|--|-----------|
| ALESSANDRO FERRARI - CHI SONO | 1 |
| La Vita è pura Negoziazione | 5 |
| Negoziazione Efficace: gli 8 passi fondamentali | 6 |
| I 5 Pilastri della Negoziazione Efficace | 7 |
| 1. PIANIFICARE L'INCONTRO CON I CLIENTI | 7 |
| 2. CREARE UNA RELAZIONE POSITIVA CON I CLIENTI | 10 |
| 3. SODDISFARE I BISOGNI/DESIDERI DEI CLIENTI | 13 |
| 4. GESTIRE LE OBIEZIONI DEI CLIENTI | 15 |
| 5. CONCLUDERE LA TRATTATIVA CON SUCCESSO | 17 |

La Vita è pura Negoziazione

Negoziare sul posto di lavoro con colleghi o superiori, negoziare in famiglia con figli o partner: **la vita è pura negoziazione**. Vivere con gli altri all'interno della società ci spinge sia al confronto che alla mediazione. Controversie e superamento delle controversie: è questa la modalità attraverso cui portiamo avanti le nostre relazioni interpersonali.

La negoziazione efficace, naturalmente, dovrà essere vista nell'ottica di un cambiamento positivo, ossia come il raggiungimento di una reciproco equilibrio tra le parti, una sinergia costante nel tempo. Tutto si può negoziare, dato che la negoziazione efficace prevede vantaggi reali e duraturi.

Buona parte dei successi individuali dipende dalla capacità di soddisfare i propri interessi senza calpestare o perdere di vista quelli dell'altro, nell'ottica di un accordo basato sulla correttezza. È bene imparare a negoziare in modo più consapevole e rispettoso, comprendendo al meglio la posizione della controparte.

Condurre una negoziazione efficace significa acquisire una competenza davvero importante, grazie alla quale affronteremo con disinvoltura situazioni potenzialmente critiche.

Il miglior metodo per portare avanti una trattativa commerciale è quello che tiene conto della componente umana. Non importa se stai ragionando sulle strategie di marketing con i tuoi collaboratori o se stai discutendo circa il prezzo di un prodotto con i tuoi clienti, l'importante è aver presente che non ti stai relazionando con identità astratte, ma con persone in carne e ossa; persone che nelle loro azioni sono guidate da sentimenti e valori, persone con punti di vista a volte nettamente contrastanti rispetto ai tuoi.

Negoziazione Efficace: gli 8 passi fondamentali

- 1. Mettiti nei panni del tuo interlocutore, cercando di comprendere la sua situazione e le sue idee;**
- 2. Parla delle opinioni di entrambe le parti in modo assertivo;**
- 3. Non attribuire tutte le responsabilità alla controparte;**
- 4. Adatta le tue proposte al suo sistema di valori, chiedendoti che cosa è importante per lui;**
- 5. Ascolta attivamente ciò che ti dice e manda un feedback per accertare l'efficacia della comunicazione;**
- 6. Esprimi attraverso un linguaggio che sia il più possibile comprensibile;**
- 7. Parla di te stesso, non del tuo interlocutore;**
- 8. Costruisci relazioni positive, imparando a conoscere l'altro.**

Per ottenere buoni risultati, è necessario andare oltre il mero concetto di trattativa, analizzando i reali interessi della controparte e le motivazioni che la spingono a prendere una determinata posizione.

La NEGOZIAZIONE EFFICACE è il Vero Motore delle Vendite

Perché i clienti non vogliono ascoltare la mia proposta? Perché si mostrano sempre scontroso e suscettibili in fase di negoziazione?

Chiedersi "perché" ha fondamentalmente due scopi: il primo riguarda la ricerca delle cause scatenanti, il secondo riguarda gli obiettivi che si vogliono raggiungere al termine della conversazione. Focalizzarsi sulla risoluzione dei problemi sorti con la controparte è il modo migliore per evitare pensanti e interminabili conflitti.

I 5 Pilastri della Negoziazione Efficace

La negoziazione è come un edificio: deve essere progettata nei minimi dettagli e poggiare su alcune colonne portanti, affinché possa gettare le basi per una vendita di successo.

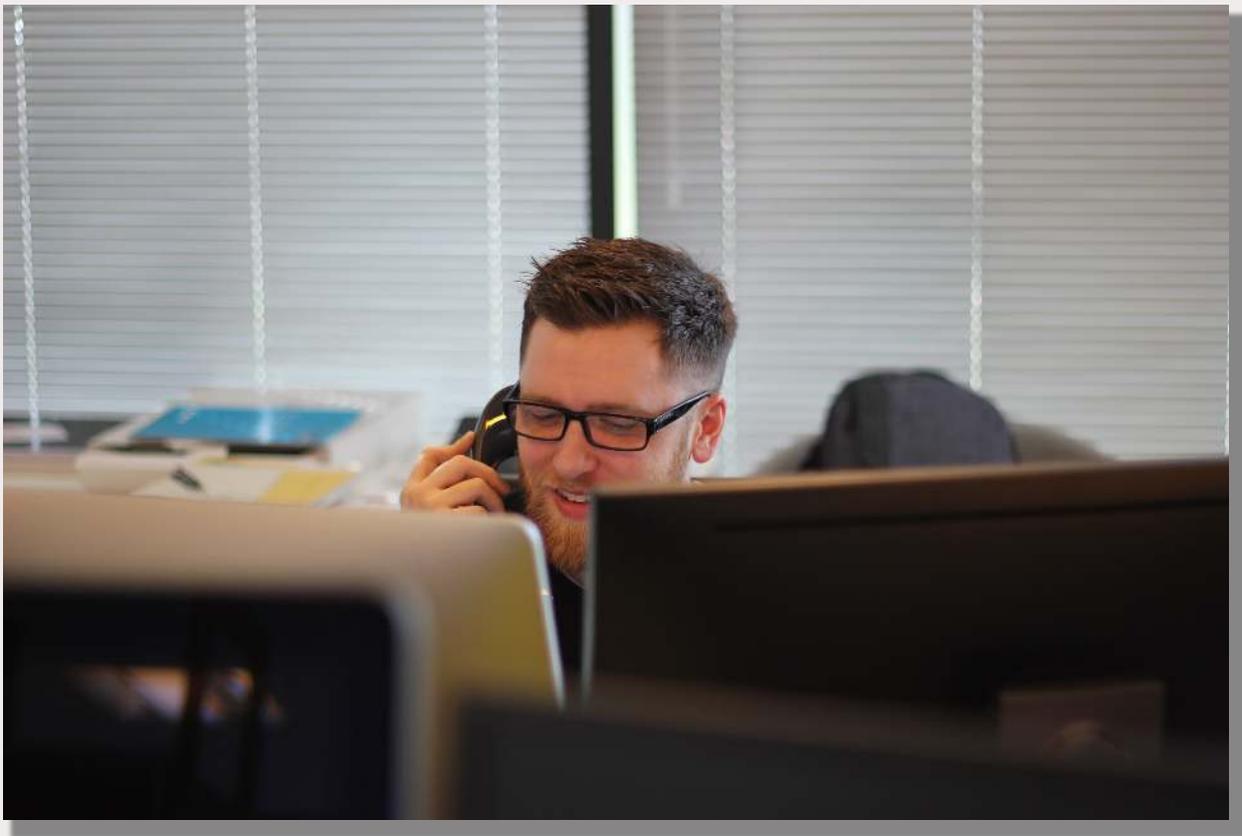
1. PIANIFICARE L'INCONTRO CON I CLIENTI

Che cosa devo fare per fissare un appuntamento telefonico con un potenziale cliente? Qual è il momento migliore per chiamare i clienti? In che modo posso gestire eventuali rifiuti e obiezioni? Come devo agire per creare una buona relazione in pochi minuti di conversazione?

La NEGOZIAZIONE EFFICACE è il Vero Motore delle Vendite

La prima domanda che devi porre a te stesso è: *come mi comporterei se fossi un cliente e un venditore volesse prendere appuntamento con me?* Agendo in tal senso, riuscirai a creare maggiore sintonia con i tuoi interlocutori e aumenterai la possibilità di ottenere il tanto atteso appuntamento. Raccogli più informazioni possibili sui tuoi potenziali clienti, attraverso le fonti più disparate: altri clienti fidelizzati, social network, relazioni personali, ecc. Più dati avrai, più semplice sarà incontrare una persona predisposta al dialogo.

Durante una telefonata segui questi accorgimenti:



La NEGOZIAZIONE EFFICACE è il Vero Motore delle Vendite

- 1. Personalizza la comunicazione, chiamando il cliente per nome/cognome.**
- 2. Scegli la fascia oraria più opportuna per il cliente, cioè chiamalo quando sai che può donarti un po' di tempo.**
- 3. Dedicati completamente alla telefonata e non svolgere altri compiti nel mentre. Tanti sono i venditori che chiamano i clienti nelle situazioni meno indicate, magari mentre si trovano in autostrada o in stazione.**
- 4. Sorridi durante la conversazione, perché dall'altra parte verrà percepito il tuo spirito positivo.**
- 5. Gestisci al meglio i filtri tra te e il tuo potenziale cliente, riconoscendo e rispettando il suo ruolo.**
- 6. Gestisci la chiamata seguendo uno schema base come modello di riferimento, ma allo stesso tempo mostrati flessibile e creativo.**
- 7. Parla solo dell'appuntamento, non di ciò che avverrà in fase di trattativa. Gioca le tue carte nel momento più opportuno.**
- 8. Cerca di fissare l'appuntamento entro termini abbastanza rapidi, per evitare che il potenziale cliente si dimentichi di te.**
- 9. Gestisci le obiezioni rimandandole alla data dell'incontro stesso e mantenendo un tono disteso.**

E adesso? Come dovrai muoverti per preparare l'incontro dal vivo? Molti venditori che incontriamo si preparano superficialmente per questa fase fondamentale della vendita, sottovalutandola o sbrigandola in macchina nell'arco di pochi minuti.

La NEGOZIAZIONE EFFICACE è il Vero Motore delle Vendite

Ma come si può costruire una casa senza prima averla ideata? Le fasi preliminari sono essenziali per ottenere i risultati sperati.

Una vendita di successo deve essere progettata fin dall'inizio!

Anche in questo caso, ecco per te una piccola lista di pratici consigli da applicare sul campo:

- 1. Reperisci tutte le informazioni necessarie sul tuo cliente attraverso i canali di cui disponi: social network, media, data base aziendali, ecc.**
- 2. Sulla base dei dati raccolti seleziona i mezzi e i materiali più appropriati. Ogni cliente ha le proprie peculiarità e manifesta diverse esigenze.**
- 3. Adotta la strategia di vendita più valida considerando 4 punti di vitale importanza: obiettivi, motivazioni d'acquisto del cliente, gestione obiezioni/resistenze, soluzioni ai problemi che si presentano in fase di trattativa.**

2. CREARE UNA RELAZIONE POSITIVA CON I CLIENTI

I primi momenti di contatto con il cliente sono davvero fondamentali. Un buon primo impatto sugli altri significa dare una buona impressione di se stessi. È qui che devi trasmettere una bella immagine di te come venditore, dell'azienda per la quale lavori e mettere i clienti a loro agio.

La NEGOZIAZIONE EFFICACE è il Vero Motore delle Vendite

È troppo presto ora per trarre delle conclusioni, proprio perché ti trovi in un **momento di esplorazione**, dove è necessario prima di tutto creare le basi di una fiducia reciproca. Se decidessi di estrarre dalla borsa la brochure con i tuoi prodotti in questa fase, correresti il rischio di essere liquidato e accompagnato verso l'uscita in breve tempo. 😊

Un vero professionista non deve mai dare l'idea di avere fretta, ma al contrario deve stimolare la curiosità dei propri interlocutori incentivando la conversazione. Determinazione, dedizione e disciplina sono le sue armi vincenti.

Il cliente, dall'altra parte, dovrà avere la percezione di trovarsi a dialogare con una persona affidabile e che si prenderà cura delle sue esigenze. Solo quando avverterà questa sensazione positiva si lascerà andare, accordando fiducia e iniziando a collaborare.



Ecco per te alcuni validi suggerimenti:

1. Saluta cordialmente e professionalmente;
2. Sorridi e stringi la mano in modo solido;
3. Mostrati disponibile al 100%;
4. Approcciati con educazione e sicurezza;
5. Fai degli apprezzamenti sinceri sul tuo potenziale cliente, così da farlo sentire importante;
6. Cura il tuo aspetto fisico e il tuo abbigliamento, poiché devi trasmettere serietà;
7. Non far trapelare il desiderio di vendere e guadagnare soldi a tutti i costi: la vendita sarà una conseguenza diretta del rapporto che andrai a sviluppare;
8. Fai parlare l'interlocutore di sé, ad esempio del suo lavoro, della sua famiglia e dei suoi hobby;
9. Sviluppa la giusta dose di empatia, entrando in profonda connessione con i tuoi potenziali clienti.

I negoziatori più esperti e flessibili hanno la capacità di individuare in pochi minuti il profilo psicologico dei potenziali clienti e adattano un diverso stile comunicativo esattamente in base a questo elemento.

3. SODDISFARE I BISOGNI/DESIDERI DEI CLIENTI

Possiamo definire *"bisogno"* qualsiasi esigenza o desiderio del consumatore, capace di spingerlo a prendere una decisione e a compiere un acquisto.

Il concetto di bisogno del cliente è stato introdotto per la prima volta nel 1960 dal teorico T. Levitt: nella maggior parte dei casi, gli acquisti vengono effettuati in modo compulsivo a seconda delle emozioni del momento, non attraverso un ragionamento razionale. Un bravo venditore, quindi, deve essere in grado di capire le reali motivazioni che spingono un cliente a compiere una determinata spesa.

Qual è l'idea di buon prodotto/servizio presente nella testa dei consumatori?

Ognuno ha la propria opinione in merito e tu dovrai riuscire ad interpretarla correttamente.

La scala dei bisogni è stata ideata nel 1954 dal famoso psicologo **A. Maslow** e rappresenta in un semplice schema la struttura motivazionale delle persone.

La NEGOZIAZIONE EFFICACE è il Vero Motore delle Vendite



I **bisogni di base** sono quelli fisiologici, come mangiare, bere e dormire. Tradotto in termini commerciali significa che il prodotto deve essere qualitativamente valido e svolgere al meglio le funzioni previste.

Al secondo livello si collocano i **bisogni di sicurezza e protezione**, soddisfatti commercialmente dalla garanzia sui prodotti e dai servizi di assistenza.

Al terzo livello troviamo i **bisogni di appartenenza e socialità**, cioè l'essere accettati da parte di un gruppo di riferimento: qui entra in gioco la componente relazionale nella gestione del rapporto con il cliente.

La NEGOZIAZIONE EFFICACE è il Vero Motore delle Vendite

Al quarto livello sono collocati i **bisogni di stima**, prestigio e gratificazione, cioè il fatto di sentirsi importanti: è qui che trovano applicazione tutte le attenzioni rivolte al cliente, affinché possa sentirsi considerato e coinvolto. In questo gradino troviamo prodotti/servizi che definiscono un *status symbol*.

Al livello più alto, il quinto, vi sono i **bisogni di autorealizzazione**, il cui scopo è quello di appagare le persone dal punto di vista ludico ed estetico. Si compra un oggetto per il semplice gusto di possederlo ed esibirlo. Design, colori e accessori personalizzati rientrano in questa categoria.

4. GESTIRE LE OBIEZIONI DEI CLIENTI

Quali sono le principali motivazioni che spingono un cliente ad avanzare un'obiezione?

- 1. Potrebbe non conoscere il tuo prodotto/servizio**
- 2. Potrebbe non permettersi di acquistarlo in quel preciso istante**
- 3. Vuole prima chiedere il parere a qualcuno che ricopre un ruolo importante nell'acquisto in famiglia**
- 4. Ama farsi sedurre e convincere**

Un venditore professionista è in grado di gestire con fermezza le obiezioni sollevate dai clienti durante la trattativa.

La NEGOZIAZIONE EFFICACE è il Vero Motore delle Vendite

La gestione delle obiezioni richiede un'attenzione particolare, proprio perché esse possono verificarsi in qualsiasi momento della negoziazione. Le dovrai affrontare dal primo contatto con il cliente fino alla conclusione della vendita.

L'obiezione non è un rifiuto di fronte a una tua proposta d'acquisto, tantomeno una forma di aggressività dei clienti nei tuoi confronti. Non prenderla sul personale se un cliente avanza una critica o una resistenza durante la presentazione della tua offerta commerciale: è lì per concludere un buon affare, non ce l'ha con te!

Quando un potenziale cliente obietta su un prodotto significa che la sua mente è già interessata a ciò che il venditore gli sta presentando. Le obiezioni non sono altro che domande implicite, quindi prima di rispondere devi chiederti: **che cosa intende dire il cliente con questa affermazione?**

Aiutalo a trovare le risposte di cui hai bisogno attraverso le domande e l'ascolto attivo.

Le obiezioni esprimono un desiderio di ottenere maggiori chiarimenti su un determinato prodotto/servizio. L'uso delle domande (da parte tua) è indispensabile, perché solo così riuscirai a indirizzare la mente del cliente verso la giusta direzione.

La NEGOZIAZIONE EFFICACE è il Vero Motore delle Vendite

Non alzare un muro quando i clienti ti fanno sentire in difficoltà, perché il tuo obiettivo non deve essere quello di avere ragione a tutti i costi. Devi mantenere aperto un canale di comunicazione, evitando di contraddire le persone. Esse, in fondo, vogliono solo essere comprese e "coccolate".

5. CONCLUDERE LA TRATTATIVA CON SUCCESSO

Se imparerai a gestire al meglio le obiezioni del cliente, riuscirai ad accedere all'ultima fase della trattativa di vendita. (Finalmente!)

La conclusione positiva di una vendita è la prova che hai svolto un buon lavoro, a partire dal primo contatto con il cliente. Hai preparato adeguatamente l'incontro, hai scoperto i bisogni del cliente, hai centrato la proposta e sbaragliato con efficacia le varie resistenze.

Attenzione, però, non hai ancora tagliato il traguardo...

Perché molto spesso non si riesce a portare a casa una vendita? Semplice: per la paura di sentire un "no".

Un venditore con la "V" maiuscola è consapevole del fatto che potrebbe ottenere dei "sì", dei "forse" e dei "no". Bisogna vivere questa fase decisiva con serenità, mostrando sicurezza nel momento in cui si pone la fatidica domanda finale: *"Allora, procediamo con l'acquisto?"*

La NEGOZIAZIONE EFFICACE è il Vero Motore delle Vendite

Qualora dovesse verificarsi un rifiuto, fai tesori dei feedback ricevuti e migliora nel tempo le tue tecniche di vendita. Infine, una volta chiusa la trattativa, dedica la giusta attenzione al tuo cliente, rafforza la relazione già creata precedentemente e confermagli la sua giusta scelta di tanto in tanto.

Pensa in Grande!

Alessandro Ferrari



Author: Alessandro Ferrari Autore, Imprenditore e Formatore esperto in Comunicazione, Tecniche di Vendita e Inbound Marketing.



Alessandro Ferrari Contatti

**Alessandro Ferrari Coach e Formatore esperto
in Comunicazione Efficace, Tecniche di
Vendita e Inbound Marketing.**

Alessandro Ferrari - Inboundstack

Via Enzo Ferrari, 5 Voghiera 44019 (FE)

RICHIEDI MAGGIORI INFORMAZIONI

www.afcformazione.it
info@afcformazione.it